

BAB III

METODE PENELITIAN

3. 1 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis pada skripsi ini yaitu penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Menurut Moleong (2017: 6) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami secara komprehensif dan dengan bantuan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks alam tertentu, fenomena yang berkaitan dengan pengalaman subjek, seperti perilaku, pengamatan, motivasi, tindakan dan metode lainnya.

Metode penelitian yang digunakan pada penyusunan skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif. Deskripsi kualitatif merupakan perolehan data didapat dari hasil observasi langsung terhadap beberapa informan yang diwawancarai, kemudian dilakukan analisis terhadap perolehan data kemudian diambil kesimpulan dari hasil observasi tersebut. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum tentang realitas sosial dari perspektif partisipan.

3. 2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek-objek atau subjek-subjek yang mempunyai keunggulan dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti agar dapat dipelajari kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 115).

Populasi dalam penelitian ini adalah *Customer Service* PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere yang berjumlah 1 (satu) orang.

3.2.2 Sampel

Dalam penelitian ini sampel diambil dari populasi karena populasinya sedikit. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *total sampling*. Menurut Sugiyono (2014: 124), *total sampling* merupakan metode pengambilan sampel bilamana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah 1 (satu) orang.

3.3 Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi tentang suatu penelitian yang berkaitan. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

3.3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018: 456), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data ke pengumpul data. Peneliti mengumpulkan sendiri data, langsung dari sumber pertama atau tempat dilakukannya objek penelitian. Peneliti menggunakan hasil dari wawancara yang diperoleh dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018: 456), data sekunder adalah sumber data yang tidak menyampaikan data secara langsung kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Yang menjadi sumber data sekunder pada penelitian ini adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan beberapa cara, yaitu:

1. Observasi

Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik pengamatan. Menurut Sugiyono (2018: 229), observasi yaitu teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik dibandingkan dengan teknik lainnya. Tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek alam lainnya.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk dapat menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga ketika peneliti ingin mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang responden.

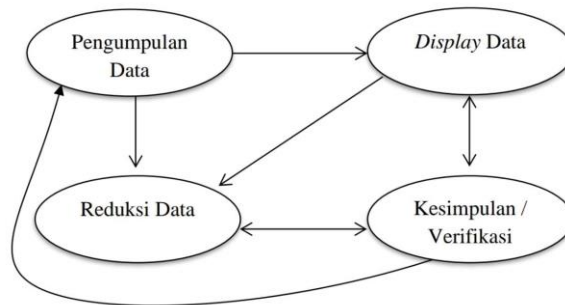
3. Dokumen

Menurut Sugiyono (2016), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018: 482), merupakan proses pencarian dan perbandingan informasi wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori, mendeskripsikannya ke dalam unit-unit, mesintesisikannya, menggabungkannya ke dalam pola, memilih mana yang paling penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.

Aktivitas dan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga akhir, sehingga data menjadi jenuh. Miles dan Huberman memberikan model analisis umum dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:



Gambar 3.1 Bagian dari Analisis Data
 Sumber : (Sugiyono, 2018)

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018: 247-249), reduksi data artinya meringkas, memilih topik utama, memfokuskan topik penting sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan pola, dan terakhir memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penyajian data, disarankan agar data yang ditampilkan baik dalam bentuk deskripsi, tabel, bagan, *networks* atau format gambar lainnya. Hal ini berfungsi untuk mempermudah saat membaca dan menarik kesimpulan. Penyajian data mengatur dan menyusun data agar lebih mudah untuk dipahami (Sugiyono, 2018:249)

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif yaitu menarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018: 252-253), kesimpulan penelitian kualitatif bisa memberikan jawaban dari rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah disebutkan, masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan terus berkembang setelah penelitian di lapangan. Kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran terhadap suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga diteliti menjadi lebih jelas.

